

## Política de Tratamento de Denúncias de Infrações

Artigo 8.º, n.º 1, do regime geral de proteção de denunciantes de infrações aprovado pela Lei n.º 93/2021, de 20 de dezembro, e al.) x), n.º 1, da parte II do anexo da Diretiva (UE) 2019/1937, de 23 de outubro de 2019

### OBJECTO

A presente **Política de Tratamento de Denúncias de Infrações** tem por objeto estabelecer, nos termos e por força do previsto no n.º 1 do artigo 8.º da Lei n.º 93/2021, de 20 de dezembro, que aprovou o regime geral de proteção de denunciantes de infrações, em conjugação com o disposto na alínea x), n.º 1, parte II.A, do anexo da Diretiva (UE) 2019/1937 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de outubro de 2019, relativa à proteção das pessoas que denunciam violações do direito da União (Diretiva *Whistleblower*), os princípios, as normas e os procedimentos que devem ser observados no quadro da apresentação de denúncias de infrações relacionadas, direta ou indiretamente, com a atividade de distribuição de seguros exercida pela **CBK LISBOA – Mediadores de Seguros, Lda.** (adiante designado por Agente de Seguros), quer as mesmas sejam apresentadas pelos trabalhadores e colaboradores do Agente de Seguros, seus clientes, tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, quer ainda por qualquer pessoa que manifeste legítimo interesse na denúncia.

### ARTICULAÇÃO COM A LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

O disposto no presente **Sistema e Política de Tratamento de Denúncias de Infrações** não prejudica os regimes de proteção de denunciantes previstos nos atos setoriais específicos da União Europeia referidos na parte II do anexo da Diretiva (UE) 2019/1937 do Parlamento Europeu e do Conselho, ou nos atos legislativos de execução, transposição ou que deem cumprimento a tais atos, nomeadamente na Diretiva (UE) 2016/97 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de janeiro de 2016, sobre a distribuição de seguros, e regime jurídico da distribuição de seguros (RJDS) aprovado em anexo à Lei n.º 7/2019, de 16 de janeiro, em especial, no respeitante à divulgação pública da infração ou ao canal de denúncia externa de infrações disponibilizado pela Autoridade de Supervisão de Seguros e de Fundos de Pensões (ASF) ao abrigo do artigo 72.º da Norma Regulamentar n.º 13/2020-R, de 30 de dezembro, conjugado com o artigo 71.º do RJDS, através do endereço de correio eletrónico *denuncias@asf.com.pt*, por meio do qual qualquer pessoa que tenha conhecimento de factos, provas ou informações relativas a infrações à legislação aplicável à atividade supervisionada pode apresentar participações.

## OBJETO E CONTEÚDO DA DENÚNCIA

A denúncia apresentada através do canal interno disponibilizado pela **CBK LISBOA** pode ter por objeto infrações cometidas, que estejam a ser cometidas ou cujo cometimento se possa razoavelmente prever, bem como tentativas de ocultação de tais infrações.

## DENUNCIANTE

1. A pessoa singular que denuncie através do canal interno disponibilizado, uma infração com fundamento em informações obtidas no âmbito da sua atividade profissional, independentemente da natureza desta atividade e do setor em que é exercida, desde que relacionada, direta ou indiretamente com a atividade do Agente, é considerada denunciante.
2. Para efeitos do número anterior, podem ser considerados denunciantes, nomeadamente:
  - a) Os trabalhadores do setor privado, social ou público;
  - b) Os prestadores de serviços, contratantes, subcontratantes e fornecedores, bem como quaisquer pessoas que atuem sob a sua supervisão e direção;
  - c) Os titulares de participações sociais e as pessoas pertencentes a órgãos de administração ou de gestão ou a órgãos fiscais ou de supervisão de pessoas coletivas, incluindo membros não executivos;
  - d) Voluntários e estagiários, remunerados ou não remunerados
3. Não obsta à consideração de pessoa singular como denunciante a circunstância de a denúncia de uma infração ter por fundamento informações obtidas numa relação profissional entretanto cessada, bem como durante o processo de recrutamento ou durante outra fase de negociação pré-contratual de uma relação profissional constituída ou não constituída.

## CARACTERÍSTICAS DO CANAL DE DENÚNCIA INTERNA

1. As denúncias internas são tratadas pelo responsável pelo tratamento de participações e denúncias.
2. O canal de denúncia interna disponibilizado pela **CBK LISBOA**, permite a apresentação e o seguimento seguro de denúncias, a fim de garantir a exaustividade, integridade e conservação da denúncia, a confidencialidade da identidade ou o anonimato dos denunciantes e a confidencialidade da identidade de terceiros mencionados na denúncia, e de impedir o acesso de pessoas não autorizadas.

## WE FIGHT FOR YOU

3. A **CBK LISBOA** garante a independência, a imparcialidade, a confidencialidade, a proteção de dados, o sigilo e a ausência de conflitos de interesses no desempenho das funções.
4. Cabe ao RTD:
  - a) Prestar a todas as pessoas interessadas informações sobre os procedimentos de denúncia, garantindo a confidencialidade do aconselhamento e da identidade das pessoas;
  - b) Receber e dar seguimento às denúncias;
  - c) Prestar informações fundamentadas ao denunciante sobre as medidas previstas ou adotadas para dar seguimento à denúncia e solicitar informações adicionais, se necessário.

## FORMA E ADMISSIBILIDADE DA DENÚNCIA INTERNA

1. O canal de denúncia interna apenas permite a apresentação de denúncias, por escrito, anónimas ou com identificação do denunciante.
2. Na circunstância em que o denunciante manifeste interesse em apresentar uma denúncia verbalmente deverá ser informado e aconselhado a apresentá-la por escrito, através do canal identificado no artigo 11.º, sob pena da eventualidade de não receção e não seguimento da denúncia interna.
3. A participação ou denúncia, ainda que anónima, deve ser detalhada quanto possível, transmitindo de forma objetiva, os factos de que tem conhecimento e documentos ou outra prova que possua para permitir o mais eficaz e célere decurso do processo.
4. O denunciante tem de agir de boa-fé e ter fundamento sério para acreditar que as informações denunciadas são, no momento da denúncia, verdadeiras, só assim podendo beneficiar da proteção legal.
5. O denunciante poderá vir a ser contatado pelo responsável do processo de gestão de denúncias, para efeitos de obtenção de informação complementar ou esclarecimento necessário ao tratamento da denúncia, sendo, por esse motivo necessário, mesmo nos casos em que o anonimato seja requerido, a disponibilização de endereço de correio eletrónico por parte do denunciante.
6. O anonimato desde que requerido, será respeitado em todo o tratamento da denúncia.

## SEGUIMENTO DA DENÚNCIA INTERNA

1. A **CBK LISBOA** notifica o denunciante, quando conhecido, no prazo de sete dias, a contar da receção da denúncia, informando, de forma clara e acessível, sobre os

## WE FIGHT FOR YOU

requisitos, autoridades competentes, forma e admissibilidade da denúncia externa eventualmente admitida e demais elementos legal e regulamentarmente previstos.

2. No seguimento da denúncia, a **CBK LISBOA** pratica, através do RTD, os atos internos adequados à verificação das alegações aí contidas e, se for caso disso, à cessação da infração denunciada, inclusive através da abertura de um inquérito interno ou da comunicação a autoridade competente para investigação da infração.

3. O RTD comunica ao denunciante – se e na medida, em que este tenha identificado um meio de contacto – as medidas previstas ou adotadas para dar seguimento à denúncia e a respetiva fundamentação, no prazo máximo de três meses a contar da data da receção da denúncia.

4. O denunciante pode requerer, a qualquer momento, que a **CBK LISBOA** lhe comunique – se e na medida, em que o denunciante tenha identificado um meio de contacto – o resultado da análise efetuada à denúncia, no prazo de 15 dias após a respetiva conclusão.

## ADMISSIBILIDADE DA DENÚNCIA EXTERNA

O denunciante só pode recorrer a canais de denúncia externa quando:

- a) Tenha motivos razoáveis para crer que a infração não pode ser eficazmente conhecida ou resolvida a nível interno pelo Agente de Seguros ou que existe risco de retaliação;
- b) Tenha inicialmente apresentado uma denúncia interna junto da **CBK LISBOA** sem que lhe tenham sido comunicadas as medidas previstas ou adotadas na sequência da denúncia no prazo de três meses a contar da receção da denúncia; ou
- c) A infração constitua crime ou contraordenação punível com coima superior a €50.000.

## AUTORIDADES COMPETENTES E FORMA DA DENÚNCIA EXTERNA

1. As denúncias externas são apresentadas às autoridades que, de acordo com as suas atribuições e competências, devam ou possam conhecer da matéria em causa na denúncia, incluindo:

- a) O Ministério Público;
- b) Os órgãos de polícia criminal;
- c) O Banco de Portugal;
- d) As autoridades administrativas independentes, que inclui a ASF;

WE FIGHT FOR YOU

- e) Os institutos públicos;
  - f) As inspeções-gerais e entidades equiparadas e outros serviços centrais da administração direta do Estado dotados de autonomia administrativa;
  - g) As autarquias locais; e
  - h) As associações públicas.
2. Quando seja apresentada a autoridade incompetente, a denúncia é remetida oficiosamente à autoridade competente, disso se devendo notificar o denunciante, sendo que, neste caso, considera-se como data da receção da denúncia a data em que a autoridade competente a recebeu.
3. Nos casos em que não exista autoridade competente para conhecer da denúncia ou nos casos em que a denúncia vise uma autoridade competente, deve a mesma ser dirigida ao Mecanismo Nacional Anticorrupção e, sendo esta a autoridade visada, ao Ministério Público, que procede ao seu seguimento, designadamente através da abertura de inquérito sempre que os factos descritos na denúncia constituam crime.
4. Se a infração respeitar a crime ou a contraordenação, as denúncias externas podem sempre ser apresentadas através dos canais de denúncia externa do Ministério Público ou dos órgãos de polícia criminal, quanto ao crime, e das autoridades administrativas competentes – que inclui a ASF – ou das autoridades policiais e fiscalizadoras, quanto à contraordenação.
5. Os canais de denúncia externa permitem a apresentação de denúncias por escrito e ou verbalmente, anónimas ou com identificação do denunciante.
6. Os canais de denúncia externa permitem a apresentação de denúncia verbal por telefone ou através de outros sistemas de mensagem de voz e, a pedido do denunciante, em reunião presencial.
7. As denúncias são arquivadas, não havendo lugar ao respetivo seguimento, quando as autoridades competentes, mediante decisão fundamentada a notificar ao denunciante, considerem que:
- a) A infração denunciada é de gravidade diminuta, insignificante ou manifestamente irrelevante;
  - b) A denúncia é repetida e não contém novos elementos de facto ou de direito que justifiquem um seguimento diferente do que foi dado relativamente à primeira denúncia; ou
  - c) A denúncia é anónima e dela não se retiram indícios de infração.

## CONFIDENCIALIDADE

1. A identidade do denunciante, tal como da ou das pessoas que na denúncia sejam referidas como autoras da infração ou que a esta sejam associadas, bem como as informações que, direta ou indiretamente, permitam deduzir a sua identidade, têm natureza confidencial e são de acesso restrito às pessoas responsáveis (RTD) por receber ou dar seguimento a denúncias.
2. A obrigação de confidencialidade referida no número anterior estende-se a quem tiver recebido informações sobre denúncias, ainda que não responsável ou incompetente para a sua receção e tratamento.
3. A identidade do denunciante só é divulgada em decorrência de obrigação legal ou de decisão judicial.
4. Sem prejuízo do disposto na legislação aplicável, a divulgação da informação é precedida de comunicação escrita ao denunciante – se e na medida, em que este tenha identificado um meio de contacto – indicando os motivos da divulgação dos dados confidenciais em causa, exceto se a prestação dessa informação comprometer as investigações ou processos judiciais relacionados

## CONTACTOS PARA EFEITOS DE APRESENTAÇÃO DE DENÚNCIA INTERNA DE INFRAÇÕES

A **CBK LISBOA** coloca à disposição dos denunciantes os seguintes meios para apresentação de denúncias:

- a) Carta enviada ao cuidado do Responsável pelo Tratamento de Denúncias (RTD), **Rua Rodrigues Sampaio, 19 – 4º A e B, 1150-278 Lisboa** (com indicação inscrita no envelope de CONFIDENCIAL).
- b) E-Mail: [denuncia@cbklisboa.pt](mailto:denuncia@cbklisboa.pt)
- c) [Formulário Online](#): Através do preenchimento do formulário disponível em [www.cbk.pt](http://www.cbk.pt)

## PROTEÇÃO DA PESSOA VISADA

O regime previsto no presente **Sistema e Política de Tratamento de Denúncias de Infrações** não prejudica quaisquer direitos ou garantias processuais reconhecidas, nos termos da lei, às pessoas que na denúncia sejam referidas como autoras da infração ou que a esta sejam associadas, designadamente a presunção da inocência e as garantias de defesa do processo penal.

## CONSERVAÇÃO DE DENÚNCIAS

A **CBK LISBOA** mantém um registo das denúncias recebidas e conserva-as, pelo menos, durante o período de cinco anos e, independentemente desse prazo, durante a pendência de processos judiciais ou administrativos referentes à denúncia.

## PROIBIÇÃO DE RETALIAÇÃO

1. É proibido à **CBK LISBOA** praticar atos de retaliação contra o denunciante, nos casos em que o mesmo se encontra de boa-fé, estarem cumpridos todos os requisitos legais e não se traduzir em abuso dos canais de denúncia.
2. Considera-se ato de retaliação o ato ou omissão que, direta ou indiretamente, ocorrendo em contexto profissional e motivado por uma denúncia interna, cause ou possa causar ao denunciante, de modo injustificado, danos patrimoniais ou não patrimoniais.
3. As ameaças e as tentativas dos atos e omissões referidos no número anterior são igualmente havidas como atos de retaliação.
4. Aquele que praticar um ato de retaliação indemniza o denunciante pelos danos causados.
5. Independentemente da responsabilidade civil a que haja lugar, o denunciante pode requerer as providências adequadas às circunstâncias do caso, com o fim de evitar a verificação ou a expansão dos danos.
6. O disposto nos números anteriores é correspondentemente aplicável a:
  - a) Pessoa singular que auxilie o denunciante no procedimento de denúncia e cujo auxílio deva ser confidencial;
  - b) Terceiro que esteja ligado ao denunciante, designadamente colega de trabalho ou familiar, e possa ser alvo de retaliação num contexto profissional; e
  - c) Pessoas coletivas ou entidades equiparadas que sejam detidas ou controladas pelo denunciante, para as quais o denunciante trabalhe ou com as quais esteja de alguma forma ligado num contexto profissional.

## POLÍTICA ANTIFRAUDE

A **CBK LISBOA** cumpre as políticas de prevenção, deteção e reporte de práticas de fraude contra os seguros que as empresas de seguros com que colabora têm implementadas, e prestará aos clientes, tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, quando solicitado, a informação genérica que sobre a mesma considerar relevante.

## TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

1. O tratamento, com recurso ou não a meios informáticos, dos dados pessoais dos denunciantes é efetuado em estrita observância, não somente em conformidade com a Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais adotada pela **CBK LISBOA**, bem como das normas legais aplicáveis, em especial com o estabelecido no Regulamento (UE) n.º 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados [Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD)], na Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto, que assegura a execução, na ordem jurídica nacional do RGPD, na Lei n.º 59/2019, de 8 de agosto, que aprova as regras relativas ao tratamento de dados pessoais para efeitos de prevenção, deteção, investigação ou repressão de infrações penais ou de execução de sanções penais, e das regras de segurança, de carácter técnico e organizativo, adequadas ao risco que o tratamento dos dados apresenta e representa.

2. Os dados pessoais que manifestamente não forem relevantes para o tratamento da denúncia não são conservados, sendo imediatamente apagados.

## DIVULGAÇÃO DA POLÍTICA DE TRATAMENTO DE DENÚNCIAS DE INFRAÇÕES

A **CBK LISBOA** que assume a sua aprovação, implementação, monitorização de forma adequada e reflexo nos documentos relevantes inerentes ao exercício da atividade de distribuição de seguros, assegura, de igual modo, a necessária divulgação e explicitação das regras contidas no presente **Sistema e Política de Tratamento de Denúncias de Infrações**, nomeadamente os contactos para efeitos de apresentação de denúncias e respetivo formulário, em suporte físico ou eletrónico, conforme modelo em anexo, de modo a garantir o seu conhecimento e cumprimento, a qual se encontra permanentemente disponível e acessível, quer em meio de divulgação interno, quer em meio de divulgação ao público, designadamente através da respetiva disponibilização no sítio da Internet ou, não dispondo deste, mediante afixação no(s) seu(s) estabelecimento(s), bem como, sempre que solicitado, através da entrega ou envio em papel ou outro suporte duradouro.



## FORMULÁRIO DE DENÚNCIA DE INFRAÇÕES

1 - Nome (facultativo)

2 - Número do documento de identificação (facultativo)

3 - Morada (facultativo)

Código postal (facultativo)

Localidade (facultativo)

4 – Contactos:

Email (\*)

Telefone (facultativo)

Telemóvel (facultativo)

Assunto (\*)

5 - Em que área de atividade se insere o ato que pretende denunciar? \*

6 - Mensagem (\*)

7 - Elementos adicionais (facultativo)

8 - Local (facultativo) e Data (\*)

9 - Assinatura (facultativo)

## ANOTAÇÕES:

### (\*) Preenchimento Obrigatório

- (1) Opcional. Indicar o nome completo do denunciante.
- (2) Opcional. Indicar o número do documento de identificação do denunciante.
- (3) Opcional. Indicar os dados de contacto do denunciante.
- (4) Opcional. No entanto, se o denunciante pretender estar em condições de seguir a denúncia deverá indicar, no mínimo, uma forma de contacto, designadamente o e-mail.
- (5) Indicar a área de atividade do ato que se pretende denunciar:
  - a. Contratação pública;
  - b. Serviços, produtos e mercados financeiros e prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo;
  - c. Seguros e distribuição de seguros;
  - d. Segurança e conformidade dos produtos;
  - e. Segurança dos transportes;
  - f. Proteção do ambiente;
  - g. Proteção contra radiações e segurança nuclear;
  - h. Segurança dos alimentos para consumo humano e animal, saúde animal e bem-estar animal;
  - i. Saúde pública;
  - j. Defesa do consumidor;
  - k. Proteção da privacidade e dos dados pessoais e segurança da rede e dos sistemas de informação;
  - l. Ato ou omissão contrário e lesivo dos interesses financeiros da União Europeia;
  - m. Ato ou omissão contrário às regras do mercado interno, incluindo as regras de concorrência e auxílios estatais, bem como as regras de fiscalidade societária;
  - n. Criminalidade violenta, especialmente violenta e altamente organizada, bem como criminalidade organizada e económico-financeira;
  - o. Outros.
- (6) Descrição dos factos que motivaram a denúncia, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram.
- (7) Opcional. Indicação dos elementos adicionais que o denunciante considere necessários para a gestão da sua denúncia.
- (8) Local (facultativo) e data da reclamação.
- (9) Opcional. Assinatura.